4. Стоимость годовых сертификатов технической поддержку СИЭР

№ п/п	Парт-номер	Наименование	Количество	Сумма, руб.	Примечание
4.1	SIER-SUPP-BAS	Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Базовый»	1 год	8 486 313,52 (в том числе НДС 20%)	– Поставка обновления ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей) – 1 раз в период действия сертификата. – Консультации по настройке процессов и печатных форм – не более 550 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 50 часов. – Тип SLA – ограниченный.
4.2	SIER-SUPP-OPT	Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Оптимальный»	1 год	29 933 413,26 (в том числе НДС 20%)	– Поставка обновления ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные обновления существующего функционала) – 4 раза в период действия сертификата (ежеквартально). – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 2 200 шт. – Консультации по настройке процессов и печатных форм – не более 1300 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 100 часов. – Тип SLA – ограниченный.
4.3	SIER-SUPP-ADV	Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Расширенный»	1 год	48 456 755,44 (в том числе НДС 20%)	– Поставка обновлений ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные и минорные обновления существующего функционала) – 12 раз в период действия сертификата (ежемесячно). – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 3 600 шт. – Консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD – не более 650 часов. – Консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм – не более 2 200 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 150 часов. – Тип SLA – стандартный.

4.4	SIER-SUPP-VIP	**Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «VIP»**	1 год	138 925 066,30 (в том числе НДС 20%)	– Поставка обновлений ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные и минорные обновления существующего функционала, мажорные и минорные обновления по развитию новой функциональности) – без ограничений при устранении ошибок и выходе новых версий. – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 11 000 шт. – Консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD – не более 2 000 часов. – Консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм – не более 6 500 часов. – Консультации по доработке ПО СИЭР – не более 6 500 часов. – Регистрация и устранение дефектов (без ограничений) – 12 месяцев. – Тип SLA – приоритетный.
4.5.	SIER-SUPP-IND	**Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Индивидуальный»**	1 год	Рассчитывается индивидуально	Определяется индивидуально

Типы SLA

№	Описание	Тип SLA		
		Ограниченный	Стандартный	Приоритетный
1	Система не функционирует. Аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой, в которой функционирует ПО СИЭР, способности обеспечить выполнение одной или нескольких ключевых функций, а также обнаружение предаварийного состояния, которое может привести к возникновению инцидента 1-го приоритета.	– Реакция: 60 минут. – Решения: 8 рабочих часов.	– Реакция: 30 минут. – Решения: 8 рабочих часов.	– Реакция: 15 минут. – Решения: 8 рабочих часов.
2	Ситуации с частичной утратой системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких функций для всех пользователей ПО СИЭР, не приводящей к потере критичного (основного) функционала (возможны альтернативные варианты выполнения основных функций портала), а также, частичной потери работоспособности программного обеспечения системы.	– В общую очередь для решения обращений.	– Реакция: 4 рабочих часа. – Решения: 5 рабочих дней.	– Реакция: 2 рабочих часа. – Решения: 2 рабочих дня.
3	Проблема, при которой задачи системы выполняются без существенных сбоев. Проблемы, без утраты системой способности обеспечить выполнение функций, связанные со снижением производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере основного функционала.	Не применяется	– Реакция: 6 рабочих часа; – Решения: 15 рабочих дней * В рабочий день не может быть открыт более чем один запрос на изменение функций Системы.	– Реакция: 2 рабочих часа; – Решения: 5 рабочих дней
4	Каналы взаимодействия	– Письма от Заказчика на эл. почту.	– Письма Заказчика на эл. почту.	– Система регистрации обращений Заказчика. – Письма Заказчика на эл. почту. – Телефон.

5	Прочее	Не применяется	Не применяется	Дополнительные опции: – Персональный менеджер технической поддержки. – Установка обновлений и исправлений версии в нерегламентное время. – Администрирование БД, используемых ПО СИЭР. – Предоставление выделенного аналитика. – Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, включая расширение и изменения функциональных возможностей ПО СИЭР. – Самостоятельное определение Заказчиком приоритетности выполнения запросов.